



Extranjero entre 21/25 años, con estudios elementales y en España desde hace seis meses

Senegal, Portugal, Marruecos, Filipinas, Ucrania, Brasil..., estos son sólo algunos de los países que conforman el crisol de culturas que encontramos en el sector hostelero actualmente. Por ejemplo, en la cadena de restaurantes Pinocchio, los empleados de procedencia extranjera suponen un 60 por ciento del total de la plantilla, de los cuales el 40 por ciento son mujeres.

Extranjero de entre 21 y 35 años, con estudios elementales y que lleva viviendo en España durante al menos seis meses. Este es el perfil medio del empleado actual en hostelería. La gran mayoría proviene de Latinoamérica, seguida de Europa del Este y el Norte de África. Así mismo, los puestos más demandados son, en cocina, ayudante de cocina y pinche; y en sala, camarero y ayudante de camarero. Aunque se prevé que, a muy corto plazo, el porcentaje de extranjeros ocupando puestos de jefe de cocina o encargado supere al de españoles.

Según **Guillermo de Arcenegui**, director general de Pinocchio, *“los inmigrantes son los empleados del futuro, especialmente en algunos sectores como el hostelero. Por este motivo, los empresarios deberíamos anticiparnos a los acontecimientos y prepararnos para recibir esta mano de obra que, en muchas ocasiones, es la única de la que disponemos. Sólo es necesario cambiar algunos hábitos y tratar de ponerse en el lugar del otro”*.

No siempre es fácil liderar un equipo compuesto por empleados de 13 nacionalidades distintas. Frente a algunas ventajas de la multiculturalidad como el conocimiento de idiomas distintos del castellano que son muy útiles a la hora de atender a los turistas, el empresario debe contar con algunas concesiones como, por ejemplo, la previsión de periodos mayores de adaptación al puesto. Las diferencias culturales y de sistema de trabajo pueden llegar a ser abismales de unos países a otros, por ello, algunos empleados necesitan un periodo de adaptación superior a un mes para llegar a los objetivos previstos por la empresa. Además, existen diferencias en el lenguaje y en los tratamientos

sociales que deben ser superadas rápidamente si se trabaja cara al público. Esto suele solucionarse con una buena dosis de formación y la creación de manuales y protocolos de actuación revisados de forma constante.

Otras de las necesidades específicas de este tipo de empleados son, por un lado, la proximidad de su vivienda al centro de trabajo y, por otro lado, la posibilidad de recibir anticipos económicos en momentos puntuales. En este sentido, muchos son los inmigrantes que en situaciones de reagrupación familiar necesitan una cantidad de dinero adelantada para costear el traslado de sus familiares a España, o para viajar a su país y cumplir con los trámites burocráticos pertinentes. En cuanto a la proximidad del domicilio, el ahorro de costes de transporte o el pluriempleo son las dos razones más esgrimidas por los trabajadores.

“Los profesionales extranjeros no son menos fieles que el resto; si conseguimos integrarlos en la empresa y que se sientan identificados con ella, lograremos erradicar uno de los mayores problemas del sector: la rotación”, comenta Arcenegui. Y es que el porcentaje de personas que cambian de empleo en hostelería es uno de los más altos del país, 70 por ciento. Esta situación, unida a las malas prácticas de algunos actores que ofrecen empleo sin contrato a precios altos, no ayudan a la buena imagen del negocio ni a que se ofrezca un servicio de calidad. *“Contar con profesionales extranjeros no devalúa la imagen de un establecimiento. Sí lo hace por el contrario, la escasa o nula formación de los empleados a los que no se les ha explicado cómo comportarse o cómo dirigirse a un cliente, y la falta de motivación del equipo. Lo importante en la gestión de un negocio es que el trabajador se identifique con la empresa, independientemente de su procedencia, sexo o credo, y en España, como en muchos otros países de nuestro entorno, este es el mayor de los retos”*.

Fuente: Pinocchio (cadena de trattorias fundada en 1986 que cuenta en la actualidad con once establecimientos –diez en Madrid y uno en Valencia–).